

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Tujuan keberadaan BPJS untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta BPJS dan/atau anggota keluarga peserta BPJS. Dasar hukum penyelenggaraan jaminan sosial yaitu Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

BPJS merupakan transformasi dari empat Badan Usaha Milik Negara yaitu PT Asuransi Kesehatan (Askes), PT Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata (Asabri), PT Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) serta PT Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen). Melalui Undang-undang No 24 tahun 2011 dibentuk dua BPJS, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Dengan terbentuknya kedua

BPJS tersebut maka jangkauan kepesertaan program jaminan sosial akan diperluas secara bertahap (Qomaruddin, 2012:230)

Berdasarkan data yang ada sampai Februari 2016 kepesertaan BPJS mencapai 162,78 juta jiwa, kepesertaan Pekerja Bukan Penerima Upah (PBP) atau pekerja mandiri masih minim dengan 9,052 juta jiwa, sedangkan Non-PBP (PBI, PPU dan BP) mencapai 124,37 juta jiwa. Jumlah ini semakin meningkat pada tahun 2017 yang dilaporkan sudah mencapai 178 juta jiwa. Data peningkatan jumlah peserta program pemerintah di bidang jaminan kesehatan tersebut diartikan bahwa BPJS mulai semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi yang ada, opini masyarakat terhadap program pemerintah ini dapat dilihat melalui jejaring sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat, salah satunya yaitu jejaring sosial Twitter.

Jejaring sosial Twitter yang membatasi panjang *tweets* maksimal hanya 140 karakter ini telah diakses oleh lebih dari 106 juta pengguna di seluruh dunia dan jumlah tersebut masih terus naik setiap harinya (Hepburn, 2010). Bahasa yang digunakan sebagian besar pengguna Twitter di dunia adalah bahasa Inggris, walaupun begitu Indonesia masuk dalam 10 negara di dunia dengan jumlah kunjungan pengguna yang tinggi ke laman Twitter. Mulai 1 Juli 2017, Twitter menempati peringkat ketiga Website Jejaring Sosial terpopuler dengan rata-rata kunjungan 400 juta kali dalam satu bulan (eBizMBA Inc, 2017). Hingga Kuartal I-2017, pengguna Twitter di seluruh dunia sudah mencapai 328 juta dan meningkat sekitar 14% dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya. Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna Twitter terbesar

di dunia. Dari data yang dirilis Twitter Indonesia pada akhir 2016, disebutkan bahwa 77% pengguna Twitter di Indonesia merupakan pengguna aktif yang produktif menulis *tweets*. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah tweet yang dihasilkan sepanjang 2016 yang mencapai 4,1 miliar tweet (Herman, 2017).

Jumlah pengguna Twitter yang cukup banyak, kerap dimanfaatkan oleh instansi ataupun wirausaha untuk meninjau pendapat pengguna mengenai program-program pemerintah yang sedang berjalan, isu-isu yang sedang beredar di masyarakat ataupun pendapat dari pengguna terhadap suatu produk yang tengah dipasarkan. Jejaring sosial memfasilitasi penggunaanya dalam memanfaatkan hak untuk melakukan penilaian dan memfasilitasi instansi ataupun wirausaha dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai tujuan-tujuannya. Informasi yang didapatkan dari jejaring sosial dapat berupa pendapat positif maupun negatif. Proses meninjau pendapat masyarakat ini sering disebut analisis sentimen (*Sentiment Analysis*).

Pengaruh dan manfaat analisis sentimen sangat besar hingga menyebabkan penelitian-penelitian maupun pengembangan aplikasi yang berhubungan dengan analisis sentimen berkembang pesat. Salah satu pemanfaatan tersebut sudah terjadi di Amerika. Terdapat kurang lebih 20-30 perusahaan yang telah menggunakan Analisis Sentimen untuk mendapatkan informasi tentang sentimen masyarakat terhadap pelayanan perusahaan (Sumartini, 2011).

Esuli & Sebastiani (2006:417-422) menyatakan analisis sentimen merupakan sebuah penggambaran polaritas pada suatu teks atau kata. Metode yang dilakukan yaitu menganalisis pendapat seseorang mengenai sesuatu hal

seperti produk atau kandidat politik. Salah satu penelitian dengan menggunakan metode analisis sentimen pada jejaring sosial twitter yaitu oleh Kumar & Sebastian (2012:373-375), penelitian dilakukan untuk menentukan orientasi kata pendapat di tweets dengan pendekatan menggunakan bahasa dan kamus berbasis kumpulan kata serta menyajikan studi kasus sebagai gambaran penggunaan dan keefektifan sistem yang diusulkan. Penelitian tentang analisis sentimen di Indonesia pernah dilakukan sebelumnya untuk mengetahui pendapat masyarakat terhadap suatu produk yaitu Telkom Indihome berdasarkan opini publik menggunakan metode Improved K-NN, data opini publik ini juga didapatkan dari opini masyarakat lewat tweet (Herdiawan, 2012). Selain itu, Hizbullah (2015) memilih metode Decision Tree dalam melakukan analisis sentimen pada acara televisi di Indonesia menggunakan opini masyarakat dari jejaring sosial Twitter berupa tweet, tujuannya untuk menghasilkan suatu referensi untuk mengevaluasi kualitas acara televisi berdasarkan respon pemirsa terhadap suatu acara yang ditayangkan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

1. Opini dominan dari masyarakat terkait dengan keberadaan BPJS masih belum diketahui.
2. Analisis sentimen dengan menggunakan data dari jejaring sosial terhadap program pemerintah Indonesia belum banyak dilakukan.
3. Analisis sentimen di Indonesia dengan Program R belum banyak dilakukan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis dan meneliti tentang “Analisis Sentimen terhadap Data Tweet untuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Program R”. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang diambil berupa *tweets* tentang BPJS dengan bpjs sebagai kata kunci.
2. *Tweets* yang diambil hanya *tweets* berbahasa Indonesia saja.

### **D. Rumusan Masalah**

Masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas yaitu,

1. Bagaimana langkah untuk melakukan analisis sentimen menggunakan Program R dengan data dari jejaring sosial Twitter?
2. Apa saja topik-topik terkait dengan BPJS yang diperbincangkan oleh masyarakat di jejaring sosial Twitter?
3. Bagaimana respon masyarakat terhadap keberadaan BPJS, positif, negatif ataukah netral dengan menganalisis sumber data *tweets* dari jejaring sosial Twitter?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu,

1. Mengetahui langkah-langkah untuk melakukan analisis sentimen dengan menggunakan Program R.

2. Mengetahui topik-topik berkaitan dengan BPJS yang diperbincangkan oleh masyarakat.
3. Mengetahui tanggapan masyarakat terhadap keberadaan BPJS yaitu respon positif, negatif atau netral.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

1. Manfaat bagi Program Studi dan Jurusan di FMIPA

Selain untuk menambah koleksi sebagai referensi, penelitian ini juga diharapkan mampu mengevaluasi program-program yang telah diajarkan tentang terapan dan kebermanfaatan program-program tersebut secara nyata saat ini.

2. Manfaat bagi penulis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah pengalaman dan juga wawasan untuk penulis terkait penerapan ilmu yang sudah dipelajari di bangku perkuliahan terutama terkait melakukan Analisis Sentimen dengan Program R untuk topik BPJS.

3. Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai informasi dan sumbangan ide untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan atau ketepatan kebijakan-kebijakan dengan mengetahui pendapat masyarakat terhadap program BPJS. Selain itu juga penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi pembaca yang berminat melakukan penelitian selanjutnya.